

講師講演

津田 令子 氏

おもてなしの心で地域を元気に

～ホスピタリティでおもてなし上手に～



皆さんこんにちは。本日はこんなに素晴らしいロータリークラブの合同例会にお招きいただきまして、誠にありがとうございます。私の亡き父は、東京でずっとロータリークラブに入っておりました。父と一緒に歌ったり、鐘の音なんかはとても懐かしく、また光榮に思っております。

今日は3月11日、昨日あたりから、東日本大震災の特集番組がたくさん組まれております。震災当日、私は長野県の安曇野で取材をしておりました。取材を終え、役場に戻りテレビを見て焦りました。三陸、東北、岩手、福島にたくさんの知人・友人がおります。ついこの間、気仙沼でトークショーをしたばかりだったのです。自分の東京の家はどうなっているのだろ

うか。明日の朝には東京で仕事があるのですが、電車も、高速も止まっています。どうしたと思いますか？

…安曇野市役所の方が自分の車を出して、下道で8時間かけて送っていただきました。そんなこと普通の市町村ではやってくれません。感激し、涙が出ました。

何とかお返しをしようと思い、結果、私の仕事の中で「安曇野」の露出度が非常に高くなりました。私の持っているラジオ番組、新聞、雑誌、執筆の中で、安曇野がやっぱり素晴らしいということになります。それが「ホスピタリティ＝おもてなし」なんだなと思います。

最近よく「ホスピタリティ」という言葉を耳にしませんでしょうか。「ホスピ」と付くので、病院や福祉の事と思われる方が多いようです。一言で言うと、「おもてなしの心」という意味です。

明日からやってみよう、来月からやってみよう、とかではダメなのです。今日、今からやってみようというのがホスピタリティの大鉄則になります。

- 自分がしてもらいたい事をしてあげましょう。
- サービスとは異なり、期待以上の事をして差し上げることです。
- ニーズに応えれば、お客様はついてきます。
- ちょっとした気遣いが顧客満足度を高めます
- 3つのS「Speed」「Smile」「Safety」
- 人の話を聞く訓練をする。
- しつこく、くどく、徹底的に など

～旅先で出会った味・味で地域を活性化～

静岡にもいっぱい良いお店があると思いますが、ほんのちょっとのPRの仕方、一言の添え方を変えていくと、お客様で溢れかえるようなお店になるのではないのでしょうか。

まず今日帰ったら、お家の方に笑顔で「ただいま」と言ってみてください。「どうしたの？ちょっとおかしいんじゃない？」と言われるかも知れませんが、自分の家が笑顔になれば店も潤います。店が潤えば地域が潤うという、それがホスピタリティの良いところなのです。

プロフィール

旅の楽しさを伝えるトラベルキャスター。社団法人日本観光協会旅番組室長を経て、オフィスR-reco代表に。日本全国を駆けめぐり、テレビ・ラジオ・講演や執筆などで旅の魅力を発信しつづけている。全国各地の観光アドバイザーや、観光業界の活性化にも積極的に取り組む。

